

Kwaliteitsvenster locatie De Watersteeg

Het Garantieplan Kwaliteit is het speelveld voor professionals en teams om de kwaliteit van zorg optimaal vorm te geven. Daarin laat De Watersteeg zich leiden door de mening van de cliënten: "wat ervaren zij en welke normen vinden zij belangrijk in onze zorg- en dienstverlening?"

De Watersteeg is graag open over de kwaliteit van haar zorg- en dienstverlening. Met de informatie en cijfers op onderstaande tegels willen we hier op een heldere en overzichtelijke manier inzicht in geven.

Terugblik voor kwaliteitsverslag 2021

Een zinvolle dag

Welzijn & Welbevinden

In het kader van de visie: "Elke dag zo fijn mogelijk", is het belangrijk om naast de zorgbehoefte invulling te geven aan het dagelijks leven van de cliënten. Dit gebeurt middels een gevarieerd activiteiten aanbod dat is samengesteld naar aanleiding van de wensen en behoeftes van de cliënten.

Ons team welzijn heeft een groot activiteiten aanbod. Daarbij besteden de verzorgende teams dagelijks zorg aan het welbevinden van de cliënt, dit is veelal gericht op individueel niveau. Beide stemmen af naar de behoefte van de cliënten. Dit gaat steeds meer in samenspraak met familie, welzijn, verzorging, vrijwilligers en behandelaren.

Binnen De Watersteeg is recent een ontmoetingsruimte en tuin gerealiseerd. Team Welzijn organiseert hier kleinschalige activiteiten. De ontmoetingsruimte is ook de uitvalsbasis voor Carrousel Groen. Zij ontvangen hier nieuwe 'assistent' medewerkers. In samenwerking met de gemeente kunnen mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt hier werken.

De kwaliteit gelden die ingezet zijn in 2021, zijn besteed aan de cliënt middels het aanbieden van een zinvolle dagbesteding of individuele aandacht. Dit geeft bijv rust, structuur en persoonlijke aandacht.

Methodisch werken

Teams werken methodisch door een uniforme werkwijze te handhaven, waarin er ruimte is om te leren en doelen worden geborgd. De kwaliteitsverpleegkundigen ondersteunen de teams hierbij.

Samenwerken

Binnen De Watersteeg zijn er op het moment vier woningen, waar mensen met een somatische grondslag verblijven. Het grootste aanbod in De Watersteeg hebben wij in onze kleinschalige PG woningen. Hier verblijven mensen met een psychogeriatrische grondslag, bijvoorbeeld Alzheimer. De verhouding is afgestemd op de behoefte vanuit de maatschappij om lange wachtlijsten voor dementerende ouderen terug te dringen.

Samen Werken We Zo

Per 1 januari 2021 is BrabantZorg overgegaan naar een ander cliëntensysteem "PUUR". Dit maakt dat het werken voor de teams leuker, beter en gemakkelijker wordt. De familie kan via "PUUR van jou woonzorg" meelezen in het cliëntendossier. Hierin kunnen ook foto's, familiegeschiedenis en persoonlijke informatie worden toegevoegd. Dit geeft een mooie aanvulling op het dossier van de cliënt, dit om de cliënt beter te kennen, zodat we de juiste zorg kunnen bieden.

2022 gaan we nog meer afstemming zoeken met familie, welzijn, vrijwilligers en behandelaren om het dossier zo optimaal mogelijk te gebruiken, zodat het een gezamenlijk dossier wordt. Waarbij voor onze cliënten zo prettig mogelijk wordt gewerkt en het netwerk rondom de cliënten zo optimaal mogelijk wordt ingezet, wat ten goede komt van de cliënten.

Zorgtechnologie.

Met inzet van zorgtechnologie kunnen onze cliënten hun medicatie op de juiste tijd innemen. Dit wordt in 2021 binnen De Watersteeg ingezet bij alle cliënten voor wie dit geschikt is. Door het werken met Medimo (een elektronisch aftekensysteem voor medicatie) wordt het op de juiste manier en tijd verstrekken van medicatie bevorderd. Hierdoor vinden er minder medicatie-incidenten plaats.

In 2021 is er gekeken naar passende inzet van zorgtechnologie in de locatie, dit mag in 2022 verder opgepakt worden.

In 2021 heeft er een pilot gedraaid met betrekking tot decubitus, met als doel de decubituspreventie te verbeteren.

De beschikbare hulpmiddelen die tot nu toe zijn ingezet zijn: de Virtual Reality-bril, de tovertafel, de interactieve hond/kat en tijdens de coronaperiode ook het beeldbellen en het gebruikmaken van camera's. In 2022 zullen we vanuit de beschikbare middelen meer op aanvraag gaan inzetten.



Tegel 1: Waardering cliënten en mantelzorgers

Rapportcijfer 2021: 8.4

Reactie op ZorgkaartNederland:

"Ondanks dat het een verblijf is met veel disciplines is de benadering van de cliënt en familie heel persoonlijk. Men staat open voor vragen en het contact is warm. Dagelijks is er ruimte voor het ondernemen van een Welzijnsactiviteit. De communicatie verloopt prima."



Tegel 2 : Waardering medewerkers en vrijwilligers

In verband met een nieuwe leverancier die ons gaat helpen om de ervaringen van medewerkers en vrijwilligers op te vragen zal het eerste medewerkersonderzoek in mei plaatsvinden. Om die reden kunnen we hier dan ook geen resultaten opnemen.

Het ervaringsonderzoek vrijwilligers wordt gedurende het gehele kalenderjaar uitgezet. Ook hiervoor geldt dat dit komend jaar uitgevoerd gaat worden en er voor nu geen resultaten beschikbaar zijn.



Tegel 3: Passende en veilige zorg en ondersteuning

Incidenten en calamiteiten

In de zorg komen incidenten en calamiteiten voor. Bijvoorbeeld wanneer een cliënt onverwacht valt of wanneer medicatiefouten worden gemaakt. BrabantZorg is een lerende organisatie, wanneer er een incident plaatsvindt, wordt dit zorgvuldig onderzocht. Door middel van de PRISMA-methode onderzoeken de

betrokkenen, in samenwerking met de kwaliteitsverpleegkundigen, wat de oorzaken zijn van het incident. Dit heeft als doel om duidelijkheid te krijgen wat er gebeurd is en daarvan te leren, verbeteracties uit te zetten om zodoende herhaling te voorkomen.

De Watersteeg heeft haar formatie van kwaliteitsverpleegkundige uitgebreid. Zij spelen een grote rol in verbeteren en bevorderen van de kwaliteit van zorg. Dit doen zij mede doordat zij het onderzoek initiëren via de Prisma (light) methode. Zo wordt ieder incident, met ernstig nadeel voor de cliënt, geanalyseerd en omgezet naar verbeteracties.

Kwaliteitsdoelen

In 2022 maken wij een inhaalslag met betrekking tot kwaliteitsdoelen. Er zullen op vraag en aanbod met de teams bijeenkomsten georganiseerd worden waarin we aandacht besteden aan specifieke onderwerpen zoals medicatieveiligheid, wondzorg, palliatieve zorg etc. Dit zullen we doen in de vorm van ambassadeurschappen die dit verder uitdragen naar het team. De kwaliteitsverpleegkundigen gebruiken hier o.a. de landelijke dagen in de zorg voor.

Meten van kwaliteit

Goede veilige zorg, waar en wanneer dat nodig is. Cliënten moeten erop kunnen vertrouwen dat ze op "De Watersteeg" in veilige handen zijn. Om die veiligheid te waarborgen, voeren we verschillende audits (zowel intern als extern) en kwaliteitschecks uit. Onder het kopje audits kunt u lezen wat de resultaten van de audits zijn.



Tegel 4: Leren en ontwikkelen

Leren binnen de Watersteeg

Opleiden staat hoog in ons vaandel. We leiden studenten op van de BBL, BOL, HBO & Lefgozers. Lefgozers zijn medewerkers die vanuit een ander werkveld begonnen zijn aan een nieuw hoofdstuk in hun leven. Zij scholen zich in achttien maanden om tot verzorgende IG. De Watersteeg is ook een opleidingsplaats voor Specialist Ouderengeneeskunde in opleiding. Afhankelijk van het opleidingsniveau en het startniveau van de student/leerling wordt er maatwerk geboden in de juiste begeleiding.

Woning met leerteams

We hebben binnen De Watersteeg ook leerteams. Studenten en leerlingen die werkzaam zijn staan in "de lead". En de verhouding vaste medewerkers en leerlingen/studenten is anders dan op de reguliere woningen. De studenten voeren, afhankelijk van het opleidingsniveau, werkzaamheden uit en het team is gezamenlijk verantwoordelijk voor de uitvoering ervan. De studenten worden gecoacht door ervaren collega's werkbegeleiders. In dit proces worden uitdrukkelijk ook de cliënten betrokken. De cliënten vinden het prettig om samen te werken met deze (jonge) studenten.

In 2022 gaan we nog meer aandacht besteden aan het afstemmen op maat over wat de studenten nodig hebben in hun leerproces. Studenten zijn verantwoordelijk voor hun eigen leerproces. Zowel studenten, werkbegeleiders als cliënten zijn over het algemeen positief over deze werkwijze. De cliënten zijn over het algemeen positief over de contacten met de teamleden en zorg die zij ontvangen op deze woning en vanuit de leerteams.

Persoonsgerichte zorg

Kleinschalige Woonteam PG

Binnen De Watersteeg hebben we een groot aantal kleinschalige woningen met ieder ruimte voor acht cliënten met een psychogeriatrische grondslag (bijv. Alzheimer). Uit een pilot kwam naar voren dat cliënten het fijn vinden om elke dag vertrouwde gezichten te zien. Dit past bij één van de pijlers van BrabantZorg "ik ken u echt". Door kleine teams proberen we te bereiken zo optimaal mogelijk continuïteit van zorg te leveren. Daarbij zijn we altijd op zoek naar innovatie en landelijke ontwikkelingen die ten goede komen aan deze cliëntengroep. Waarbij "het welbevinden" van de cliënten bij ons hoog in het vaandel staat.

Familieparticipatie wordt steeds belangrijker. Hier besteden we dit jaar extra aandacht aan. Dit doen we door het organiseren van familiebijeenkomsten. Tijdens koffiemomenten zijn we actief op zoek naar afstemming met familie en/of mantelzorger en naar wat zij voor elkaar kunnen betekenen in het belang van de cliënt. Alle teams onderschrijven het belang van goede samenwerking. De krapte in de arbeidsmarkt zal ook leiden tot meer afstemming en samenwerking met het netwerk van de cliënt.

In het najaar van 2022 wordt het eenduidig klantproces geïmplementeerd. Met het onderdeel "het samen zorg gesprek". Daar geven we o.a. extra aandacht aan wat familie kan betekenen wanneer de cliënt bij ons komt wonen.

Houtwal 12

Op de afdeling Houtwal 12 streven we naar behoud van eigen regie en mogelijkheid om als echtpaar bij elkaar te blijven; dit is de kracht van de afdeling. Dit geeft dynamiek, waarover we met cliënt, familie en andere disciplines continue in gesprek zijn. In 2022 leggen we de focus daarom op het met elkaar, familie/ cliënten en zorgverleners, op een laagdrempelige manier, in verbinding te blijven. Het uitgangspunt is hierbij de positieve gezondheid, zoals ook in de visie van Brabantzorg beschreven staat.

Kortdurende verblijf PG

KDV PG is een afdeling waar cliënten met een psychogeriatrische grondslag (bijv. Alzheimer) tijdelijk verblijven. Het doel is om voldoende zelfredzaamheid verkrijgen om terug te kunnen keren naar huis. Dit doen we in een multidisciplinaire setting. De cliënt wordt geobserveerd en/of gerevalideerd naar een zo groot mogelijke zelfredzaamheid. De voortgang van het verblijf en het herstel wordt multidisciplinair gemonitord in regelmatige MDO's (Multi Disciplinair Overleg). In deze MDO's worden behandeldoelen besproken en zo nodig herzien. Ook wordt in de MDO's de inzet van de behandelaars bepaald.

Cliënten van KDV PG komen uit het ziekenhuis, vanuit huis, met of zonder RM (Rechterlijke Machtiging) en wel of niet als crisisopname. De cliënten op KDV PG verblijven daar met diverse indicaties (financieringsstromen).

KDV PG is ook een plaats waar cliënten met geheugenproblemen tijdelijk kunnen logeren. Om de mantelzorger te ontlasten tijdens vakantie, maar ook structureel één of meerdere nachten per week of maand.

Kortdurende verblijf Somatiek

Boomgaard 12 is een afdeling voor kortdurend verblijf waar cliënten komen, met als doel weer verantwoord naar huis te gaan. Alles is gericht op het zo spoedig mogelijk terugkeren naar huis. De cliënt en zijn/haar familie zijn daarbij zoveel mogelijk zelf in de lead. Het kan zijn dat er in het begin van het verblijf taken worden overgenomen, als dit niet anders kan. Maar door goede begeleiding streven we ernaar om deze periode zo kort mogelijk te maken, zodat de cliënt, zo zelfstandig mogelijk weer naar huis kan of een andere geschikte plek.

Hierbij zijn we altijd op zoek naar verbetering en zullen we in 2022 dan ook starten met een klanttevredenheidsonderzoek wanneer de cliënt met ontslag gaat. Zodat het team daarmee aan de slag kan om de kwaliteit van zorg te optimaliseren.

Hospice de Goudsbloem

In de toekomst zou hospice de Goudsbloem graag verhuizen naar een andere locatie. BrabantZorg is hier mee bezig in samenwerking met Stichting Hospice het Middegaal. Toekomstwens is om een high-care hospice te worden.

Om kwaliteit te vergroten wordt er in 2022 extra aandacht gegeven aan het scholen van personeel en wordt er wekelijks een MDO georganiseerd om zorg in de laatste levensfase beter af te stemmen.

Binnen De Watersteeg zijn we op het moment hard bezig om ons verder te ontwikkelen in de palliatieve zorg.

Wonen en Welzijn

Het speerpunt voor 2022 is om alle activiteiten, die we organiseerden vóór Corona, weer op te pakken. We willen iedereen nog meer kwaliteit in service maar ook in gastvrijheid gaan bieden. In ons restaurant kan men komen eten, maar kan ook een feestje gegeven worden met familie. Onze horeca biedt verschillende arrangementen aan. Men kan in ons grand café en de ontmoetingstuin gezellig terecht voor een hapje en een drankje.

Vrijwilligers

Tijdens de coronaperiode is het aantal vrijwilligers ten opzichte van voor de coronaperiode verminderd. Dit heeft als resultaat dat, net als in de maatschappij, de inzet van de vrijwilligers is veranderd. We zien nu weer een aanloop van vrijwilligers die graag hun passie komen delen, die bijvoorbeeld een periode meer tijd hebben en jongeren die graag iets voor ouderen willen betekenen. We staan altijd open voor aanvulling van deze geweldige groep vrijwilligers. Dus schroom niet en meld je aan!

Samenwerking cliëntenraad

De samenwerking met de cliëntenraad is zeer waardevol. Zij geeft een stem aan de cliënten waardoor we "Elke dag zo fijn mogelijk" proberen te realiseren. Door aanwezigheid van het management bij de vergaderingen van de cliëntenraad houden we de lijnen zo kort mogelijk.

Zorgtechnologie

Iedere regio heeft een Consulent Zorgtechnologie. Zij/hij bekijkt welke mogelijkheden er zijn op het gebied van zorgtechnologie. Dit gaat in samenspraak met onder meer de Consulent Belevingsgerichte zorg. De samenwerking is vooral vraaggericht.

Hulpmiddelen die nu o.a. ingezet zijn: de Virtual Reality-bril, de tovertafel, de interactieve hond/kat. Zo worden ook bewegingssensoren ingezet, ten behoeve van valpreventie.

Ook in 2022 worden de beschikbare middelen meer op aanvraag ingezet. BrabantZorg heeft hiervoor een 'online Depot zorgtechnologie' waarin zorgtechnologie geleend en getest kan worden.

Om onze cliënten meer beweeg- en leefruimte te geven, worden er leefcirkels gerealiseerd in 2022. Hierdoor kunnen we op maat verantwoord onze cliënten de ruimte geven.

Veerkracht

Vanwege de krapte op de arbeidsmarkt is het juist ook in 2022 belangrijk extra aandacht te besteden aan onze medewerkers. Daarbij zijn bijvoorbeeld gespreksonderwerpen: de balans tussen werk en privé en de toekomstplannen van onze medewerkers. Deze gesprekken tussen leidinggevende en medewerker geven de gelegenheid om elkaar beter te leren kennen en geeft een impuls/draagt bij aan de positieve gezondheid.

Resultaten interne audits

Door middel van waarderend audits af te nemen wordt er binnen BrabantZorg de kwaliteit van haar zorg en dienstverlening gemeten. Tijdens deze audits vindt een gesprek en zorgdossiercheck plaats met de betrokken zorgmedewerkers, behandelaren en auditoren. Hier wordt stilgestaan bij wat goed gaat (waar zijn we trots op) en welke onderdelen nog verbetering nodig hebben.

In 2021 hebben de volgende audits plaatsgevonden:

Palliatieve zorg:

Waar mogen we trots op zijn:

- De goede samenwerking met de verschillende disciplines en de laagdrempeligheid waarmee we elkaar vinden.
- De invulling die we geven aan "Elke dag zo fijn mogelijk". Dit doen we mede door te kijken naar de wensen en behoeften van de naasten en hen te betrekken bij het proces rondom de cliënt.
- We zetten hulpmiddelen in zoals b.v. de waakmand.

Waar gaan we aan werken:

- Uitbreiding van afstemming met de experts "palliatieve zorg" zoals een Geestelijk Verzorger of een Palliatief verpleegkundige.
- Scholing van teams op het tijdig herkennen van klachten bij de verschillende fases en de mogelijkheden voor medicatie ter comfort van de cliënt.
- De kennis van de teams en het gebruik laten maken van de verschillende meetinstrumenten m.b.t. de palliatieve zorg die in het belang zijn van de cliënt.

Aan deze verbeterpunten werken we:

Bewegen en valpreventie

De betrokken behandelaren hebben de samenwerking structureel gemaakt tussen de zorgmedewerkers en de fysiotherapeuten. Dit om zo een betere kwaliteit van zorg te kunnen bieden en de eigen regie van de cliënt te behouden.

Continentie

In 2022 komt er bij de teams meer aandacht voor basisscholingen omtrent continenzorg. We willen hierdoor meer maatwerk leveren en daarnaast meer coaching bieden, passende bij de ontwikkeling van de rol als ambassadeur continenzorg. Ook wordt er focus gelegd op meer afstemming met de continenzverpleegkundige bij complexe casuïstiek.

Medicatie

Het aftekenen van de medicatie is vergemakkelijkt door het digitaal aftekenen van medicatie in Medimo. Hierbij worden minder fouten gemaakt m.b.t. dosering omdat deze altijd up-to-date is. Er is kritisch gekeken naar de eigen regie van de cliënt en deze wordt zoveel mogelijk gehandhaafd en vastgelegd in het dossier.

Per 1 januari hebben we een duurzame manier van medicatie bestellen ingevoerd. Hierdoor is er minder verspilling doordat er fors minder medicatie retour wordt gestuurd. Ook heeft dit ervoor gezorgd dat er nog kritischer gekeken wordt naar welke medicatie er nodig is. Zo wordt ook overmatig medicatiegebruik tegengegaan. Als laatste werkt dit alles kostenbesparend.

In 2022 wordt er binnen De Watersteeg gekeken voor welke teams klinische lessen m.b.t. Medicatieveiligheid van meerwaarde zijn.

In 2022 staan de audits Persoonsgerichte zorg en Palliatieve zorg op de planning.